



Universidad de Jaén

INFORME SEGUIMIENTO DE PROCESOS CLAVE CICLO 2025

Bloque I: Identificación del proceso.

Bloque II: Identificación de los resultados del proceso.

Bloque III: Análisis Ejecutivo.

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora ciclo 2026.

Bloque I: Identificación del proceso

3.- Nombre del Servicio o Unidad responsable

Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones

1.- Código y nombre proceso

PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo
- PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo
- PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento

4.- Servicios prestados

5.- Cliente/s del proceso

PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo

Procesos	PC04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo		
Servicio prestado	PC 04-S1 Determinación de actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad y usabilidad de los recursos. (edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento)		
Fecha	Marzo 2021 informe seguimiento.		
Unidades	UT		
Responsables	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones		
Seguimiento y revisión	En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.		
Grupo de interés/Cientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
- Órganos de Gobierno, y Gestión de la Universidad. - Servicios y Unidades Administrativas - Miembros de la comunidad universitaria. - Proveedores externos para el mantenimiento de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad. - Entidades externas con responsabilidades de control de infraestructuras, instalaciones, equipamientos y gestión medioambiental. - Entidades y organizaciones públicas y privadas usuarios de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad. - Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén. - Sociedad en general. - Empresas concesionarias para la prestación de servicios.	• PEUJA • Normativa reguladora de la prestación del servicio. • Indicadores de proceso. • Seguimiento del servicio. • Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones.	Necesidad: de dar cumplimiento a la normativa reguladora correspondiente, así como de reducir las reparaciones correctivas mediante una rutina de inspecciones periódicas y la renovación de los elementos dañados. • Conservar y gestionar las infraestructuras de los Campus atendiendo a criterios de sostenibilidad, seguridad y Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad. 1 • Acierto y precisión, ausencia de errores. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9). • Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9) • Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias. (2, 4, 5). • Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio. (2, 4, 5). • Experiencia profesional de las personas de la Unidad. (2, 4). • Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio. (2, 3, 4, 9)	- Requisitos legales que aplican, desde los diferentes ámbitos institucionales, al mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos. - Informar, con anticipación de 7 días, de todas aquellas actuaciones programadas que puedan interferir en la actividad de la comunidad universitaria. - Incluir criterios de sostenibilidad en la gestión del mantenimiento.

- Receptividad ante los problemas o situación personal del cliente-usuario. (2, 4)
 - Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación de un servicio. (2, 4)
 - Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los clientes-usuarios. (2, 3, 4).
 - Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9).
 - Adecuación de la tecnología de información de soporte para la prestación del servicio. (2, 4)
-

PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo

Procesos	PC04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo
Servicio prestado	PC 04-S2 Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones.
Fecha	Marzo 2021 informe seguimiento
Unidades	UT
Responsables	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones
Seguimiento y revisión	En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
1. Servicios y Unidades Administrativas 2. Miembros de la 3. Comunidad universitaria. 4. Proveedores externos para el mantenimiento de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad. 5. Entidades externas con responsabilidades de control de infraestructuras, instalaciones, equipamientos y gestión medioambiental. 6. Entidades y organizaciones públicas y privadas usuarios de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad. 7. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén. 8. Sociedad en general. 9. Empresas concesionarias para la prestación de servicios.	• Normativa reguladora de la prestación del servicio. • Indicadores de proceso. • Seguimiento del servicio. • Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones	Necesidad: de mantener la funcionalidad de los edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento. • Acierto y precisión, ausencia de errores. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9). • Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9) • Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias. (2, 4, 5). • Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio. (2, 4, 5). • Experiencia profesional de las personas de la Unidad. (2, 4). • Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio. (2, 3, 4, 9) • Receptividad ante los problemas o situación personal del cliente-usuario. (2, 4) • Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación de un servicio. (2, 4) • Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los clientes-usuarios. (2, 3, 4). • Adecuación del servicio prestado a las	• Optimizar la disponibilidad de las instalaciones y equipos. • Minimizar la interferencia del mantenimiento en la actividad universitaria, asegurando las comunicaciones a los usuarios afectados.

- necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9).
- Adecuación de la tecnología de información de soporte para la prestación del servicio. (2, 4)
-

PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento

Procesos	PC04.13 Ejecución del Mantenimiento
Servicio prestado	PC04-S3. Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento
Fecha	Marzo 2021 informe seguimiento
Unidades	UT
Responsables	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones
Seguimiento y revisión	En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
- Órganos de Gobierno, y Gestión de la Universidad. - Servicios y Unidades Administrativas - Miembros de la Comunidad universitaria. - Proveedores externos para el mantenimiento de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad. - Empresas concesionarias para la prestación de servicios.	- Encuestas de satisfacción. - Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones. - Seguimiento del servicio. - Reuniones. - Normativa reguladora de la prestación del servicio. - Indicadores de proceso.	Necesidad: la subsanación de las incidencias detectadas en los edificios, instalaciones y equipamiento. • Acierto y precisión, ausencia de errores. (1, 2, 3, 4, 5) • Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1, 2, 3, 4, 5) • Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias. (2, 4, 5). • Coherencia en la prestación del servicio con los objetivos que persigue. (1, 2, 3, 4, 5) • Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia. (1, 2, 3, 4, 5) • Amabilidad en el trato al cliente-usuario. (2, 3) • Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio. (1, 2, 3, 4, 5) • Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio. (1, 2, 3, 4, 5) • Experiencia profesional de las personas de la Unidad. (1, 2, 3, 4, 5) • Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio. (1, 2, 3, 4, 5) • Prestación de un servicio rápido. (1, 2, 3, 4, 5)	• Rapidez en la ejecución del mantenimiento. El 85% de las incidencias se reparan en 5 días. • Consideración de los aspectos ambientales en la ejecución del mantenimiento. • Cualificación del personal técnico acorde a regulación.

- Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los clientes-usuarios. (2, 3).
- Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios. (1, 2, 3, 4, 5)

6.- Resultado esperado

- PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO Criterios de sostenibilidad en la gestión del mantenimiento
- PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO Optimizar la disponibilidad de las instalaciones y equipos.
- PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO Rapidez en la ejecución del mantenimiento. El 85% de las incidencias se reparan en 5 días.

Bloque II: Identificación de resultados del proceso

7.- Indicadores del proceso

I-081 I.[PC 04.11]-01-[UT]-EXT Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	100	100	Cumplido
2024	100	100	Cumplido
2023	100	100	Cumplido
2022	100	100	Cumplido
2021	100	100	Cumplido
2020	100	64	Incumplido
2019	100	100	Cumplido
2018	100	100	Cumplido
2017	100	97	Incumplido
2016	100	100	Cumplido

I-082 I.[PC 04.11]-01-[UT]-INT Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	>=90	100	Cumplido
2024	>=90	100	Cumplido
2023	>=90	100	Cumplido
2022	>=90	100	Cumplido
2021	>=90	100	Cumplido
2020	>=90	63,2	Incumplido
2019	>=90	99,9	Cumplido
2018	>=90	100	Cumplido
2017	>=90	100	Cumplido
2016	>=90	100	Cumplido

I-083 I.[PC 04.11]-02 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento normativo, según tipo de recurso.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	100	100	Cumplido
2024	100	100	Cumplido
2023	100	100	Cumplido
2022	100	100	Cumplido
2021	100	100	Cumplido
2020	100	67,4	Incumplido
2019	100	100	Cumplido
2018	100	100	Cumplido
2017	100	100	Cumplido
2016	100	100	Cumplido

I-084 I.[PC 04.11]-03 Porcentaje que representa el número de avisos a los afectados por las actuaciones programadas, cursados con una antelación mínima de 7 días a la fecha de su ejecución
3.- Informar de todas aquellas actuaciones programadas que puedan interferir en la actividad de la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	100	100	Cumplido
2024	100	100	Cumplido
2023	100	100	Cumplido
2022	100	100	Cumplido
2021	100	100	Cumplido
2020	100	100	Cumplido
2019	100	100	Cumplido
2018	100	100	Cumplido
2017	100	100	Cumplido
2016	100	100	Cumplido

I-091 I.[PC 04.11]-27 Porcentaje de revisiones reglamentarias que han resultado favorables.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025		100	
2024		100	
2023		100	
2022		100	
2021		100	
2020		85	
2019		61,4	
2018			
2017			
2016			

I-092 I.[PC 04.12]-10 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo tramitados respecto del número total de solicitudes recibidas.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025		99	
2024		99	
2023		99	
2022		99,00	
2021		99,00	
2020		99	
2019		99,1	
2018		95,7	
2017		97,4	
2016		97,7	

I-107 I.[PC 04.13]-17.1 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 2 días hábiles.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	>=65	67	Cumplido
2024	>=75	67	Incumplido
2023	>=75	73,51	Incumplido
2022	>=75	70	Incumplido
2021	>=75	77,5	Cumplido
2020	>=75	71	Incumplido
2019	>=75	78,3	Cumplido
2018	>=75	70,8	Incumplido
2017	>=75	75,2	Cumplido
2016	>=75	71,9	Incumplido

I-108 I.[PC 04.13]-17.2 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 5 días hábiles.

12.- El 75% de los trabajos de mantenimiento correctivo serán realizados en el plazo de 5 días laborales siguientes al comienzo de su ejecución*. (*) Entendemos por tramitación la fecha de inicio de su ejecución, cuando la solicitud se ha convertido en Parte de Trabajo y alimenta el proceso I.[PC 04.13]

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	>=75	75	Cumplido
2024	>=85	78	Incumplido
2023	>=85	82,06	Incumplido
2022	>=85	79,5	Incumplido
2021	>=85	86,9	Cumplido
2020	>=85	81	Incumplido
2019	>=85	87,1	Cumplido
2018	>=85	88,2	Cumplido
2017	>=85	90,6	Cumplido
2016	>=85	90,3	Cumplido

I-109 I.[PC 04.13]-17.3 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 10 días hábiles.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	>=80	81	Cumplido
2024	>=90	83	Incumplido
2023	>=90	89,06	Incumplido
2022	>=90	86,66	Incumplido
2021	>=90	91,5	Cumplido
2020	>=90	89	Incumplido
2019	>=90	92	Cumplido
2018	>=90	93,3	Cumplido
2017	>=90	95,1	Cumplido
2016	>=90	94,4	Cumplido

I-110 I.[PC 04.13]-17.4 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 20 días hábiles.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	>=90	88	Incumplido
2024	>=95	89	Incumplido
2023	>=95	94,50	Incumplido
2022	>=95	93,24	Incumplido
2021	>=95	95,5	Cumplido
2020	>=95	92	Incumplido
2019	>=95	94,6	Incumplido
2018	>=95	96,2	Cumplido
2017	>=95	97,3	Cumplido
2016	>=95	97,3	Cumplido

I-115 I.[PC 04.13]-22 Relación entre los porcentajes de actuaciones preventivas y correctivas.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	>=1	1	Cumplido
2024	>=1	1	Cumplido
2023	>=1	1,15	Cumplido
2022	>=1	0,92	Cumplido
2021	>=1	1,63	Cumplido
2020	>=1	1,22	Cumplido
2019	>=1	0,75	Cumplido
2018	>=1	1,29	Cumplido
2017	>=1	1,21	Cumplido
2016	>=1	1,27	Cumplido

I-116 I.[PC 04.13]-23 Porcentaje de trabajos de mantenimiento que han demandado recursos externos.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025		61	
2024		59	
2023		68,34	
2022		66,20	
2021		57,61	
2020		58,88	
2019		53,82	
2018		59	
2017		52,1	
2016		46,1	

I-120 I.[PC 04.13]-27 Coste del mantenimiento anual correctivo

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025		1960000	
2024		1411960	
2023		1556964	
2022		1242270	
2021		976919	
2020		606237,91	
2019		SIN DATOS	
2018			
2017			
2016			

I-121 I.[PC 04.13]-27.2 Coste del mantenimiento anual preventivo

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025		1691000	
2024		1266089	
2023		2409696,44	
2022		1973700	
2021		1567191	
2020		1676056,1	
2019		SIN DATOS	
2018			
2017			
2016			

I-122 I.[PC 04.13]-27.3 Coste del mantenimiento anual modificativo

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025		171690	
2024		124110	
2023		120484	
2022		109134	
2021		85164	
2020		398727,5	
2019		SIN DATOS	
2018			
2017			
2016			

I-123 I.[PC 04.13]-28 Coste del mantenimiento anual por metro cuadrado de superficie construida.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025		13,50	
2024		11,48	
2023		12,11	
2022		12	
2021		37	
2020		10,65	
2019		SIN DATOS	
2018			
2017			
2016			

I-124 I.[PC 04.13]-29 Coste medio del mantenimiento por actividad.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025		138,91	
2024		124,74	
2023		115,35	
2022		114	
2021		194,20	
2020		200,72	
2019		SIN DATOS	
2018			
2017			
2016			

I-125 I.[PC 04.13]-30 Porcentaje de realización presupuestaria del mantenimiento.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025		96	
2024		99,85	
2023		98,56	
2022		98	
2021		94	
2020		83	
2019		SIN DATOS	
2018			
2017			
2016			

I-126 I.[PC 04.13]-31 Relación porcentual entre el coste en mantenimiento y el valor de los activos mantenidos.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025		19	
2024		14	
2023		11,41	
2022		8,52	
2021		6,7	
2020		2,62	
2019		SIN DATOS	
2018			
2017			
2016			

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025		12	
2024		10	
2023		6,75	
2022		5	
2021		3,9	
2020		7,7	
2019		3,24	
2018			
2017			
2016			

8.- Resultados de satisfacción del cliente

Periodo	Participación	Satisfacción global (%)	Media satisfacción global	Satisfacción sobre la mejora (%)	Media satisfacción sobre la mejora	Observación
2025	6,00	96,77	4,00	97,00	4,74	
2024	5,50	96,35	4,61	95,80	4,32	Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS 254. TOTAL DE TRABAJOS REALIZADOS (POBLACIÓN) 4629.
2023	9,90	95,20	4,58	94,40	4,40	Encuestas recibidas 447 ; Total trabajos 4534(población)
2022	9,50	96,21	4,70	95,60	4,55	Encuestas recibidas 417; Total trabajos 4409 (población)
2021	19,10	96,20	4,66	95,70	4,48	Encuestas recibidas: 842. Total de trabajos (población): 4.409
2020	10,90	94,20	4,47	94,10	4,30	
2019	8,80	95,10	4,57	94,00	4,22	
2018	9,40	93,10	4,50	93,50	4,40	
2017	11,60	95,50	4,67	95,30	4,62	
2016	12,50	96,00	4,72	0,00	4,65	

9.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

Nº de quejas: 8
Promedio de días en responder a las quejas: 1
Porcentaje de quejas respondidas: 100%
Nº de sugerencias: 4
Promedio de días en responder a las sugerencias: 1
Porcentaje de sugerencias respondidas: 100%
Nº de felicitaciones: 14

10.- No-conformidades internas y de auditoría

11.- Recomendaciones de auditoría interna y externa

12.- Resultados de la encuesta de personas

<https://www.ujaen.es/gobierno/sigcsua/informes-de-encuestas-de-clima-laboral-2025> (<https://www.ujaen.es/gobierno/sigcsua/informes-de-encuestas-de-clima-laboral-2025>)

13.- Compromisos de calidad incumplidos en el anterior ciclo de gestión

Compromiso de calidad incumplido: 12.- El 75% de los trabajos de mantenimiento correctivo serán realizados en el plazo de 5 días laborales siguientes al comienzo de su ejecución*. (*) Entendemos por tramitación la fecha de inicio de su ejecución, cuando la solicitud se ha convertido en Parte de Trabajo y alimenta el proceso I.[PC 04.13]

Indicador incumplido y resultado: I-108 - Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 5 días hábiles.

Seguimiento de las mejoras desplegadas: El 85% de los trabajos de mantenimiento correctivo serán realizados en el plazo de 5 días laborales siguientes al comienzo de su ejecución*. (*) Entendemos por tramitación la fecha de inicio de su ejecución, cuando la solicitud se ha convertido en Parte de Trabajo y alimenta el proceso I.[PC 04.13] Indicador cumplido y resultado: I-108- Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 5días hábiles. Seguimiento de las mejoras desplegadas: Durante el ciclo 2025 se ha podido alcanzar el compromiso de calidad

14.- Identificación de acciones de mejora

15.- Equipo Interno

- Equipo de mejora del proceso de gestión del mantenimiento, Nº participantes: 8

16.- Registros / Evidencias

RESUMEN ENCUESTA POSTSERVICIOS PC04 DE LAUNIDAD TÉCNICA (../Adjunto/?ipadjunto=675)

Bloque III: Análisis Ejecutivo.

17.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

Los resultados del proceso han sido conformes con los requisitos de calidad definidos, buscando el equilibrio entre cumplir con los objetivos de calidad y las limitaciones operativas de cargas de trabajo, falta de personal que surgen a lo largo del ciclo 2025.

18.- Resultado del proceso (output proceso).

Los resultados del proceso han sido conformes con los requisitos de calidad definidos, buscando el equilibrio entre cumplir con los objetivos de calidad y las limitaciones operativas de cargas de trabajo, falta de personal que surgen a lo largo del ciclo 2025.

19.- Análisis resultados indicadores.

20.- Análisis de compromisos de calidad incumplidos en el ciclo actual.

21- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

Más de un 95% de los usuarios de mantenimiento que responden a nuestras encuestas están satisfechos con el servicio realizado por nuestros técnicos, aumentando la satisfacción global un 2,3% respecto al ejercicio anterior. Entendemos que hay satisfacción cuando evalúan como Satisfecho (3), Bastante satisfecho (4) o Muy satisfecho (5).

Por oficios, los trabajos de fontanería y electricidad son los mejor valorados entre los que se prestan con recursos propios de la UJA, seguidos de los trabajos de albañilería, totalmente externalizados, que se muestran en la encuesta de 2025 como los mejor percibidos en términos de satisfacción general por los participantes en el muestreo.

Se han formulado 8 quejas, 4 sugerencias y 14 felicitaciones a través de las encuestas post servicios, con un total de 26 comentarios.

En la página web puede consultarse la información:

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ujaen.es/servicios/utecnica/sites/servicio_utecnica/files/uploads/PC04%202025-web.pdf

22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).

Durante el ciclo 2025 en el servicio de Obras y Mantenimiento de Instalaciones se resgistran las incidencias de manera interna por los webforms que genera la prestación de nuestros servicios y cuyos resultados se publican anualmente en nuestra página web, en la que incluyo enlace con un exhaustivo detalle de las valoraciones emitidos por nuestros usuarios.

https://www.ujaen.es/servicios/utecnica/sites/servicio_utecnica/files/uploads/PC04%202025-web.pdf

Y además desde el Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@) que es el encargado de gestionar el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Jaén, remitiendo éstas a los responsables de los distintos centros, servicios o unidades afectados y realizando un seguimiento de su tramitación se han recogido 4 quejas, 0 felicitación y 0 sugerencias diferentes a través del Buzón de Quejas y Sugerencias de la Uja todas ellas contestadas por el jefe de Scio. de Mto. y Vigilancia de Instalaciones en tiempo record lo que demuestra la importancia de la opinión de nuestros usuarios en la gestión del mantenimiento.

23.- Análisis de No Conformidades.

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

El proceso PC04 no registra recomendaciones durante el ciclo 2025.

25.- Análisis de encuestas de personas.

Análisis de los resultados de la Encuesta de Clima Laboral

La valoración sobre la encuesta en sí ha mejorado constantemente, pasando de un 3,00 en 2021 a un 3,62 en 2025.

Relaciones internas de trabajo, aunque ha habido un ligero descenso desde 2021, la puntuación de 3,79 en 2025 sigue siendo sólida y superior a la de otros bloques.

Valoración general, hemos experimentado una mejora notable desde 2021, llegando a un 3,93 en 2025, aunque desde 2023 ha disminuido de forma considerable, sigue siendo un bloque bien valorado. Este paso atrás muestra la evidencia de que aún queda mucho por hacer para que cada uno de vosotros se sienta motivado e implicado con el Servicio y la Institución.

		FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN							MEDIDA ESTADÍSTICA						
1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.		Satisfacción en %							Media						
		2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025
1	Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	100,00%	92,86%	90,00%	100,00%	95,83%	94,74%	92,86%	4,54	3,86	4,00	4,18	4,50	4,16	3,79
2	Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo	100,00%	100,00%	85,00%	100,00%	95,83%	89,47%	92,86%	4,15	3,93	3,75	4,41	4,50	3,95	3,79
2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.		Satisfacción en %							Media						
		2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025
3	Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.	88,46%	92,86%	75,00%	94,12%	100,00%	72,22%	64,29%	3,77	3,79	3,25	3,76	2,00	3,28	3,07
4	Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)	100,00%	92,86%	90,00%	100,00%	95,83%	94,74%	78,57%	3,96	3,86	3,85	4,12	3,50	3,79	3,79
5	Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	96,15%	78,57%	100,00%	94,12%	91,67%	89,47%	78,57%	3,77	3,36	3,90	3,94	3,50	3,79	3,64
3. PARTICIPACIÓN.		Satisfacción en %							Media						
		2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025
6	Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo	92,31%	84,62%	94,74%	100,00%	100,00%	88,89%	71,43%	3,81	3,69	3,84	4,35	4,00	3,83	3,50
7	Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo	92,31%	92,86%	94,74%	94,12%	100,00%	84,21%	64,29%	3,81	3,71	3,89	4,12	4,00	3,68	3,21
8	Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad	92,31%	92,31%	94,74%	100,00%	100,00%	78,95%	71,43%	3,81	3,77	4,00	4,29	4,00	3,68	3,43
4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.		Satisfacción en %							Media						
		2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025
9	Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo	96,15%	85,71%	90,00%	100,00%	95,65%	100,00%	78,57%	3,77	3,50	3,80	4,25	4,00	4,00	3,50
10	Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas	84,62%	78,57%	80,00%	93,75%	87,50%	94,74%	71,43%	3,50	3,36	3,60	4,25	4,00	3,79	3,29
11	Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional	80,77%	71,43%	75,00%	87,50%	87,50%	89,47%	71,43%	3,46	3,00	3,25	4,06	2,50	3,53	2,93
12	Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo	76,92%	71,43%	75,00%	87,50%	83,33%	100,00%	71,43%	3,38	2,93	3,30	3,88	3,00	3,63	2,86
13	Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado	84,62%	78,57%	89,47%	100,00%	83,33%	94,74%	71,43%	3,46	3,29	3,74	4,25	3,50	3,79	3,50
14	Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo.	84,62%	84,62%	84,21%	100,00%	79,17%	100,00%	78,57%	3,38	3,38	3,63	4,25	3,50	3,89	3,50

Tabla elaborada por el Scio. de Planificación y Evaluación.

26.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.

27.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.

28.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.

Procesos

Servicio prestado

1. PC04-S1: Determinación de actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad y usabilidad de los recursos (edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento).
2. PC04-S2: Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones.
3. PC04-S3: Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento

Seguimiento y revisión

En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso).
Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.

FACTORES EXTERNOS

AMENAZA

Orden	Título
-------	--------

- | | |
|----|--|
| A1 | Cambios normativos. |
| A2 | Influencia del cambio climático en el mantenimiento de infraestructuras. |

OPORTUNIDADES

Orden	Título
-------	--------

- | | |
|----|---|
| O1 | Concienciación general de la sociedad en sostenibilidad medioambiental. |
| O2 | La introducción de criterios de sostenibilidad en la nueva LCSP (Ley de Contratos de los Servicios Públicos). |
| O3 | Consolidación de la Gestión del Mantenimiento (GMAO). |

FACTORES INTERNOS

DEBILIDAD

Orden	Título
-------	--------

- | | |
|----|--|
| D1 | Insuficiente control y seguimiento de trabajos de empresas externas. |
| D2 | Escasa concienciación de los usuarios en el uso adecuado de infraestructuras, instalaciones y equipamientos. |

D3 Aumento del número de instalaciones que debemos atender
—



FORTALEZA

Orden	Título
-------	--------

F1	Estado de madurez de la gestión por procesos del sistema de gestión del mantenimiento preventivo y correctivo.
----	--

F2	Mayor concienciación de la comunidad universitaria en sostenibilidad medioambiental.
----	--

F3	Alianzas con proveedores de servicios de mantenimiento preventivo, normativo y correctivo.
----	--

F4	Consolidación aplicación para la gestión del mantenimiento.
----	---

29.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

DATOS

Procesos

PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Fecha descripción

Marzo 2021

Resultado del proceso

Criterios de sostenibilidad en la gestión del mantenimiento

OPORTUNIDADES

Descripción

Acción

No existen datos registrados

RIESGOS

Descripción

Nivel riesgo

Acción

Incumplimiento del Plan Estratégico respecto a los criterios de sostenibilidad, seguridad en el mantenimiento de las infraestructuras de los Campus. Efecto potencial: No conformidad al SIGC-SUA asociado a requisitos de calidad

Establecimiento de criterios de sostenibilidad, seguridad y PREMAS en la gestión del mantenimiento

DATOS

Procesos	PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO
Fecha descripción	Marzo 2021
Resultado del proceso	Optimizar la disponibilidad de las instalaciones y equipos.

OPORTUNIDADES

Descripción	Acción
No existen datos registrados	

RIESGOS

Descripción	Nivel riesgo	Acción
Interrupción del suministro eléctrico. Efecto potencial: Daños en elementos críticos de las instalaciones de la UJA.		Programa para garantizar el suministro eléctrico complementario en los edificios de la UJA

DATOS

Procesos PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Fecha descripción
Marzo 2021

Resultado del proceso
Rapidez en la ejecución del mantenimiento. El 85% de las incidencias se reparan en 5 días.

OPORTUNIDADES

Descripción	Acción
No existen datos registrados	

RIESGOS

Descripción	Nivel riesgo	Acción
Falta de disponibilidad de recursos humanos (internos y externos) para atender las incidencias. Efecto potencial: La falta de personal técnico para atender las averías puede afectar al desempeño de las actividades universitarias y, en elementos críticos, incrementar los daños en los activos	C. Aceptar riesgo con controles	
Falta de disponibilidad de recursos materiales para atender las incidencias. Efecto potencial: La falta de repuestos y fungibles para atender las averías puede imposibilitar la reparación con la celeridad requerida, afectando al desempeño de las actividades universitarias .	C. Aceptar riesgo con controles	

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora ciclo 2026.

30.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores

31.- Propuesta nuevos valores-objetivo en resultados satisfacción de los usuarios.

EP09 EP-09-PC04 Trabajos de Mantenimiento Correctivo

Resultado sobresaliente

Cumplimiento de objetivo

Satisfacción global (%) Media satisfacción global Satisfacción sobre la mejora (%) Media satisfacción sobre la mejora

32.- Propuestas nuevas acciones de mejora.

33.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

34.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.

Registros:
Flujogramas:
Indicadores:
Anexo I:
Anexo II:
Anexo III:
Anexo IV:
Otros:
Adjuntos:

35.- Valoración general / Consideraciones finales.

El balance del servicio durante el ciclo es francamente positivo. El nivel de satisfacción global ha aumentado respecto al ejercicio anterior, alcanzando un **96%** de usuarios satisfechos con el servicio realizado por nuestros técnicos.

Estos resultados evidencian la idoneidad y necesidad de los cambios en los indicadores realizados en el ciclo anterior, mediante los que se ajustó la capacidad real de Servicio frente a los compromisos de calidad establecidos respecto a la ejecución de los mantenimientos correctivos. Para mitigar el riesgo de accesos no autorizados o pérdida de documentación, la Unidad Técnica trabaja con un GMAO que dispone de un repositorio de documentación en la nube para garantizar la conservación de los datos, restringiendo además, los permisos según el nivel de acceso de cada usuario.

A destacar:

- **Valoración por oficios:** Los trabajos de fontanería y electricidad son los mejor valorados entre los que se prestan con recursos propios de la Unidad Técnica, seguidos de los trabajos de albañilería (externalizados), que también destacan como los mejor percibidos.
- **Feedback de usuarios:** Las encuestas post-servicios reflejan esta buena aceptación con un total de 26 comentarios registrados, desglosados exactamente en **14 felicitaciones, 4 sugerencias y 8 quejas**.